

## توافقنامه سطح خدمت "پاسخگویی به شکایات در حوزه سلامت"

### مقدمه

پاسخگویی عبارت است از پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد دستگاه و ارائه پاسخ شفاف در قبال وظایف انجام شده و نشده به ذینفعان.

شکایات: درخواست احقاق حق شهروندان از نقض یا نقص قوانین و مقررات، عدم اجرای ضوابط در دستگاه اجرایی و میزان کمیت و کیفیت ارائه خدمات در مقایسه با استانداردهای خدمات عمومی.

استاندارد: حد مطلوب تعیین شده برای سنجش شاخصهای پاسخگویی به شکایات.

### مسئولیت

مسئول رسیدگی به شکایت نسبت شکایات وارده پاسخگو و مسؤل است. جمع آوری شکایات به صورت سه ماهه و تحلیل آن ها در جلسات هم اندیشی رسیدگی به شکایات، و تلاش برای عدم ثبت شکایات تکراری و حل مسایل

### تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

تعهد کارمندان در تمامی سطوح یک سازمان، اصل اساسی برای رسیدگی مؤثر به شکایات است.

### تعهدات خدمات دهنده

\*رایگان بودن ثبت شکایات

\*جلوگیری از افشای اطلاعات شاکی

\*قابل دسترس بودن فرایند رسیدگی به شکایات.

### تعهدات خدمت گیرندگان:

شکایت ثبت شده توسط ار باب رجوع شفاف و واقعی باشد. و در قبال مستندات ارائه شده مسؤل و پاسخگو است چرا که صحت و سقم مستندات و مدارک بررسی میشود.

### 5-هزینه ها و پرداختها

فرایند ثبت و پاسخگویی به شکایات رایگان می باشد.

### 6-دوره عملکرد

این توافق نامه تا زمان ابلاغ جدید از وزارت مطبوع و سازمان های بالا دستی اعتبار دارد

### 7-خاتمه توافقنامه

در پایان فرایند رسیدگی به شکایت اگر شاکی رضایت دهد با کسب امضا و اثر انگشت شکایت خاتمه می یابد. در صورتی که شکایت به رضایت ختم نشود چرخه رسیدگی ادامه دارد و به مراجع بالاتر ارجاع داده میشود.